



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Los Ríos

EGRESADA:

Patricia Pilar García Sandoval

TUTOR:

Ing. Ind. Rosendo Arnaldo Gil Aviléz

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El gobierno autónomo descentralizado de la provincia de los ríos es una entidad pública, cuenta con personal capacitado y eficaz, para realizar las diversas tareas asignadas, el GAD Provincial tiene como objetivo formular y ejecutar planes para beneficio de la provincia. La calidad de atención al cliente que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de los Ríos, es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios, así como también lograr sus objetivos y cumplir como entidad pública.

Este estudio de caso se realizó debido a la inconformidad de las personas que asisten a esta institución en busca de atención y requerimientos para diferentes sectores de la provincia. Uno de los problemas presentados es el retraso en la atención que reciben, pues en ocasiones los citan a una hora determinada y en realidad los atienden media hora más tarde, este tipo de situaciones se han presentado con frecuencia.

El GAD Provincial de Los Ríos, es un organismo público. Sin embargo dado el gran tamaño de usuarios que acuden a diario, este requiere día a día diseñar estrategias que le permita atender a todos los usuarios eficaz y eficientemente.

Siendo la atención al usuario de suma importancia en este tipo de Instituciones Gubernamentales, a causa de varios sectores este no se ha dado de la manera que debería, puesto que los usuarios han manifestado inconformidad con la atención prestada por los miembros que laboran en el GAD Provincial de los Ríos, es por ello que se desarrolló este

estudio de caso para poder determinar las falencias precisas que da lugar a la inconformidad por parte de los usuarios.

Este estudio de caso se dirigirá de acuerdo a la sub- línea de investigación de modelo de gestión administrativa, el cual se afianza con la aplicación del método descriptivo, bajo la aplicación de encuestas y entrevistas aplicadas a miembros administrativos de la empresa y usuarios de la misma, ayudará al análisis de los datos obtenidos y al desarrollo del caso.

Este estudio de caso busca analizar e identificar las principales falencias en lo que concierne a la atención de los usuarios y por ende sugerir posibles soluciones que ayuden a mejorar este servicio.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de los Ríos, cuenta con 200 empleados aproximadamente, está dirigido por el prefecto Marco Troya, una persona jurídica de derecho público, cuenta con independencia política, jurídica y administrativa, su sede está ubicada en la ciudad de Babahoyo, en la avenida Universitaria y clemente Baquerizo, tiene como objetivo planificar y ejecutar obras que ayuden al desarrollo de la provincia. Según lo establece la (Constitucion) en el capítulo 3 sección de gobiernos autónomos Art. 228, los gobiernos provinciales cuentan con autonomía, por lo que podrán dictar ordenanzas, crear y modificar tasas y contribuciones de mejoras.

Según expresa (Chiavenato, 2010) Toda organización tiene alguna finalidad, alguna noción del porqué de su existencia y de lo que va a realizar; por consiguiente, deben definirse la misión, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Si no tiene noción de cuál es su misión y hacia dónde se dirige, corre el riesgo de ir a la deriva y serán las condiciones del momento las que determinen qué debe hacer. Estará obligada a aceptar lo que otros decidan y no lo que ella determina, una organización sin objetivos definidos no tiene un patrón a seguir ni como regirse.

Desde su creación el GAD Provincial de los Ríos ha tenido como finalidad la satisfacción de los habitantes de la provincia de los Ríos, como organización se enfoca en brindar una buena atención a los usuarios, sin embargo cada día son más las necesidades y peticiones por satisfacer, los servicios que ofrece esta entidad son diversas, los usuarios son atendidos en las instalaciones de la misma, allí realizan los tramites y entregan las

solicitudes necesarias para recibir beneficios por parte de esta organización, además de realizar obras en diferentes sectores de la provincia también apoya los emprendimientos asociativos, brindando materia prima o implementos de acuerdo al tipo de emprendimiento que deseen realizar los miembros de la asociación, estos pueden ser de avicultura, piscicultura, apicultura, porcicultura, etc. Según (Perez Feijoo, Perez Hernandez, Lopez Gonzales, & Caballero Bravo, 2012) la satisfacción del cliente depende del valor total que este le atribuya al producto o servicio y de la percepción que este tenga acerca de en qué medida ese producto o servicio cumple con el valor que previamente le ha atribuido.

En el proceso para obtener ayuda por parte del GAD Provincial para emprender un proyecto de emprendimiento asociativo, requiere de varios procesos que como asociación deben cumplirse, sin embargo el cumplimiento de estos requisitos son muy tardíos, deben tener una serie de documentos que no es fácil tramitar, esto retrasa el cumplimiento de las necesidades de las personas involucradas, cuando se logra obtener la aprobación del proyecto por parte de las autoridades del GAD Provincial y se requieren de las visitas de las autoridades y técnicos al sector donde se ubicará el emprendimiento, estos no asisten a la fecha acordada, lo que retrasa aún más la puesta en marcha del proceso.

Según (extremadura, 2012) los servicios de atención al usuario son unidades administrativas y de gestión que tienen encomendada, la labor de recepción, tramitación gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios. Cuando los técnicos y autoridades de la entidad acuden al sector en donde se ubicara el emprendimiento asociativo, tardan en emitir el informe respectivo a las autoridades competentes de la situación, no hay compromiso laboral, al observar todas

estas falencias por parte de los miembros de la organización algunas de las asociaciones prefieren detener los tramites de emprendimiento, debido a que no consideran que sean personas serias y comprometidas con su labor.

Además del o antes mencionado existen problemas de distribución de oficios debido a que los atrasos en las citas establecidas por los técnicos de revisión se deben a que el GAD Provincial les pone a disposición un solo vehículo para la movilización de los técnicos a los diferentes sectores de la provincia, lo que dificulta cumplir en un solo día las visitas establecidas por cada uno de los técnicos, ya que al tratarse de diferentes proyectos cada uno tiene una rama en la que se involucra, el técnico de los proyectos de apicultura, no es el mismo que el de los proyectos de porcicultura, por lo que cada uno de ellos al encontrarse en el mismo vehículo, con citas en diferentes partes de la provincia, es imposible que logren trasladarse a todos los sectores o llegar a la hora establecida.

Según (Deeb, 2017) una mala administración puede ejercer un impacto en las operaciones generales de una compañía y sus empleados. Los gerentes incompetentes existen y pueden tener desafíos en lo que respecta a los integrantes del personal y la capacidad de mantenerlos motivados. Además los supervisores deficientes quizás no tengan la habilidad de equilibrar los presupuestos, incrementar los ingresos o desempeñar otras tareas cruciales de forma capaz como por ejemplo generar motivación en los empleados o plantear estrategias que beneficien a la empresa. Por lo que es comprensible que cause molestias en los usuarios involucrados en este tipo de procesos, sin embargo esto se le atribuye a una mala gestión de la administración del GAD Provincial de los Ríos.

Los usuarios asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de los Ríos para notificar sus necesidades, las del sector al que representan y tener una respuesta en base a lo argumentado si el GAD Provincial intervendrá o no, desde hace años se han presentado inconvenientes respecto a la atención que los usuarios reciben, esto se debe a que hay cambios en el personal debido a que en este tipo de entidades tiene que ver mucho la política, por ello luego de un tiempo determinado ingresa otra persona a ocupar el cargo de prefecto, por lo general el personal también cambia, esto hace que se genere un nuevo ambiente de trabajo y no exista confianza entre los compañeros, ya que pertenecen a diferentes partidos políticos y tienen diferentes ideales, por lo que no logran relacionarse por completo y tener un nivel de confianza óptimo para laboral sin inconvenientes, lo que ha ocasionado que los procesos tarden más tiempo de lo normal, cuando los usuarios presentan solicitudes y más documentaciones que requieren la revisión y aprobación de varios departamentos, muchos son regresados no hay una coordinación u orden, un departamento regresa la documentación al departamento siguiente alegando que falta revisión o aprobación, es evidente la falta de empatía entre departamentos.

Los usuarios son quienes sufren las consecuencias de los aspectos antes mencionados, la falta de profesionalismo que mantienen los que están a cargo de supervisar estos hechos, ha generado insatisfacción en los Riosenses y cuando acuden a quejarse por la mala atención que reciben, no le dan importancia a lo sucedido y continúan realizando sus labores como de costumbre, no hay reparo en las acciones realizadas ni presentan cambios en su proceder, no estiman las opiniones de los usuarios sobre las falencias que ellos observan al momento de realizar algún trámite o en cuanto la atención que reciben.

Según (publica, 2013) la atención al usuario es el proceso habilitante de apoyo operativo, encargado de proteger los derechos y deberes de los usuarios e incrementar el grado de satisfacción que presenta con relación a los servicios de salud, contribuyendo a la mejora continua de la atención, para ello cuenta con un equipo humano capacitado en estas actividades..

La gestión de talento humano en el Gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Los Ríos no se está desarrollando de manera adecuada ya que algunos de los trabajadores no están desarrollando sus labores como le corresponde y esto causa inconvenientes en el desempeño laboral de los empleados, ya que los usuarios no se sienten satisfechos con la atención recibida, por lo que existen personas quejándose de la mala atención e ineficiencia por parte de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Los Ríos, los departamentos no están bien comunicados entre sí, debido a esto no hay una coherencia en las acciones realizadas por los mismos.

“El clima laboral es especialmente importante para la empresa” (Bordas Martinez, 2016), del ambiente laboral que se genera en una empresa depende la productividad de la misma, por ende la satisfacción de los empleados así mismo de los clientes o usuarios, debido al servicio o producto adquirido.

El director del departamento de Talento Humano recibe quejas constantes del personal de otros departamentos, debido a que existe una falta de comunicación entre ellos, lo que ocasiona conflictos en las labores, varios procesos deben ser repetidos, esto causa que haya retrasos en los procesos por lo que no se inician o no se cumplen en la fecha

prevista lo cual crea inconformidad, además algunas personas que acuden a obtener información hacia las instalaciones de la Prefectura tardan más de lo normal y esto los incomoda mucho y acuden a quejarse por la mala atención recibida por parte del personal.

Según (De Castro, 2014) la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. En el GAD Provincial de los Ríos se ha tratado de mejorar la situación del personal y la atención a los usuarios en reiteradas ocasiones, por parte de las autoridades pertinentes, se ha llamado la atención de varios empleados para que mejoren su trato y diligencia con los usuarios, sin embargo esto no parece resultar ya que siguen presentándose inconvenientes con los usuarios y miembros del GAD Provincial.

Además (De Castro, 2014) indica que “la comunicación escrita permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobrentendidos” por lo que los directivos o el representante del departamento de talento humano ha realizado bien la tarea de llamar la atención mediante memorándums o correos electrónicos para hacer notar al empleado y que quede constancia ha estado desviándose de lo que indica las políticas de esta entidad.

Es importante en toda institución y para el GAD Provincial de los Ríos no es la excepción establecer relaciones a largo plazo con usuarios o clientes, satisfaciendo sus necesidades, ya sea escuchando sus solicitudes o resolviendo sus inquietudes. Al tratarse de una entidad pública cuya finalidad es satisfacer las necesidades y la comodidad de los

Riosenses, esta debe entablar relaciones laborales con otras instituciones, públicas o privadas. Según (Blanco & Lobato, 2011) la relación y, por tanto, la comunicación entre los departamentos son imprescindibles para el buen funcionamiento de la organización.

“Las relaciones laborales son una lucha constante con la evolución del mundo empresarial moderno” (Detlev Kohler & Martín Artiles, 2013) por la naturaleza de esta entidad las relaciones laborales son imprescindibles para poder desenvolverse bien y jugar un papel estratégico cumpliendo con lo que la provincia necesita. Las relaciones laborales internas son las que hacen posible un buen funcionamiento y el logro de los objetivos de la entidad. Son muchos los usuarios que se quejan por la mala atención brindada por los empleados del GAD Provincial de los Ríos, no reciben una atención de calidad, estos empleados no están siendo eficaces ni eficientes.

Eficiencia es lograr o efectuar las metas y objetivos con la menor cantidad de recursos disponibles y tiempo; lo que es un requisito para evitar o cancelar errores o derroche a diferencia de la eficacia ya que esta simplemente hace referencia a lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo dado. (eficiencia, 2015) Los empleados del GAD Provincial solo realizan las tareas especificadas, es decir el usuario llega y este es atendido por los empleados de manera poco cortés, no les brindan la información oportuna y la poca comunicación con los miembros de los distintos departamentos ocasiona que los usuarios se retrasen en los diversos trámites que desean realizar.

Según expresa (Villa Casal, 2014) un usuario entra generalmente en contacto con el servicio de atención al usuario cuando tiene un problema, por resolver una duda,

solucionar una incidencia o entregar una documentación, la atención al usuario no inicia en el momento que el entrega cierta documentación o pregunta algo, en ocasiones una llamada, un mail o cuando el usuario entra al edificio, desde ese momento el percibe la atención recibida.

Es fundamental que los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de los Ríos, apliquen correctamente las políticas de atención al usuario establecidas en esta institución y a su vez se mejore la comunicación laboral que existe en la actualidad, es importante cumplir y satisfacer a los usuarios. Cabe resaltar que existen varios tipos de usuarios, dependiendo de su personalidad pueden ser: afable, se refiere a un usuario amable y tranquilo, agresivo; aquel impaciente y en ocasiones ofensivo, altivo; orgulloso, soberbio, menosprecia la opinión y sugerencias de otras personas, amistoso; empático, sin embargo, pierde con facilidad el punto de interés por su inseguridad, autoritario; exigente e imparte su opinión con seguridad.

Los antes mencionados son los tipos de usuarios más comunes que acuden al GAD Provincial sin embargo suelen asistir usuarios descontentos, groseros, prudentes, dominantes, especuladores, huraños y negativos, es necesario conocer lo primordial referente al usuario si este llegase por primera vez a solicitar información, realizar un reclamo o solicitar alguna cita, es prescindible tratar de manera cortés y solicitar sus datos principales, su nombre, su es la primera vez que acude a solicitar información o reclamo, que tipo de información, etc.

“Si el usuario requiere información, se debe asegurar brindar la información más apropiada, además se puede ofrecer información complementaria, que no solo satisfaga sus

necesidades, sino que además cree nuevas expectativas” (Villa Casal, 2014).de acuerdo a esto, los empleados del GAD Provincial deben procurar brindarle una buena atención al usuario que se acerca a solicitar información o requiriendo algún trámite, esto aparte de dar una buena impresión sobre la persona que ejerce la tarea de atender al usuario, hace énfasis en el buen desarrollo de la empresa a la que representa.

Debido a la atención que el usuario ha venido recibiendo por parte de los colaboradores del GAD Provincial de los Ríos, la imagen corporativa y el prestigio de esta se ha ido deteriorando conforme a los diferentes problemas presentados, dado que los usuarios imparten información sobre la pésima atención que recibieron, la dificultad en realizar los procesos de solicitudes, la poca ayuda que recibieron por parte de los demás colaboradores, la atención al usuario no solo abarca los temas de este, más bien influye en toda la entidad.

Según expresa (Neswtrom, 2011) el comportamiento organizacional comienza con un conjunto de conceptos fundamentales referentes a la naturaleza de la gente y las organizaciones(...) incluyen varios aspectos a tomar en cuenta como la naturaleza de las personas, lo cual tiene que ver con las diferencias que presenta cada persona, de acuerdo a su percepción, algunos empleados tienen diferentes formas de ver su empleo, a unos les gusta mientras otros van por cumplir su trabajo y cobrar un salario, también influye la integridad, la conducta motivada y el deseo de participación, se refiere a las constantes ideas para mejorar o realizar bien las tareas, el deseo de participación va en conjunto con la conducta motivada, sin embargo la realidad en el GAD Provincial es todo lo contrario no hay motivación por parte de los empleados para realizar mejor las tareas asignadas y mucho menos deseo de participación, ya que por el deterioro de las relaciones laborales

cuando se realizan actividades de integración ellos no participan, por lo que no pueden establecer un vínculo de compañerismo que ayude a mejorar la situación de la entidad.

Además (Neswtrom, 2011) expresa que las organizaciones alcanzan sus metas al crear, comunicar y operar un sistema de comportamiento organizacional (...) los propósitos primarios de los sistemas de comportamiento organizacional es identificar y luego ayudar a manipular las grandes variables humanas y organizacionales que afectan los resultados que las organizaciones tratan de alcanzar. Conforme a lo antes expuesto se debe tener en cuenta los objetivos de del GAD Provincial el cual se basa en satisfacer las necesidades de los habitantes de la provincia de Los Ríos, pero debido al comportamiento de los empleados y la atención que ofrecen en la actualidad el cumplimiento de este objetivo se ha visto interferido ya que los usuarios no quedan conformes con la atención recibida. “Las empresas son unidades sociales que persiguen objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización, un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse” (Chiavenato, 2010) lo objetivos en una organización deben tenerse presentes en todo momento ya que estos son la razón de ser de toda organización, es lo que los impulsa a trabajar con dedicación para conseguir lograrlo.

(Blanco & Lobato, 2011) El activo más importante de las empresas es el grupo humano que trabaja en ellas. Si las personas se encuentran a gusto en su trabajo, el ambiente favorecerá las relaciones personales, pudiendo incluso trascender del propio ámbito laboral. Es frecuente que los trabajadores entablen amistad y realicen actividades fuera del trabajo implicando incluso a sus familias, de acuerdo a esto es importante generar un ambiente laboral que invite a los empleados a realizar las tareas con agrado y desempeñándose a gusto y cultivando buenas relaciones laborales con sus compañeros, sin

embargo en el GAD Provincial sucede todo lo contrario, a lo largo de cada día laboral siempre trae consigo problemas en alguna de las oficinas o entre los colaboradores del mismo, haciendo casi imposible conseguir un ambiente óptimo de trabajo que permita el desarrollo de las actividades habituales.

Para brindar una buena atención a los usuarios es preciso tener en cuenta ciertos puntos importantes a seguir, como no prestarle atención a un usuario mientras este llegue y solicite algún tipo de información, no es correcto hablar de los problemas personales con los usuarios ya que esto tornaría el ambiente un poco incómodo para el usuario, se debe mantener una imagen agradable hacia el usuario, no es correcto mostrarse tenso y poco interesado en el diálogo que se mantiene, además el lenguaje utilizado debe ser sencillo y comprensible. El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible (Monsalve, 2010).

Se debe evitar interrumpir el diálogo del usuario, siempre es preciso escuchar y luego brindar la opinión que se crea conveniente, la prioridad de un empleado siempre es estar dispuesto para el cliente o el usuario, cuando un usuario se note desorientado o con dudas es necesario ofrecer ayuda y poder brindarle atención. El trato debe ser cordial y amable, es necesario presentarse, identificarse e inmediatamente ofrecer ayuda en lo que requiera el usuario y orientarlo.

La atención telefónica también influye en los usuarios debido a que en ocasiones llaman a solicitar información vía telefónica, en este aspecto es importante no solo

comunicar sino más bien transmitir una buena atención cuidando el tono de voz con el que se atiende, tener a la mano información necesaria que el usuario pudiera necesitar, evitar ambientes ruidosos que resulten incómodos.

La información es la base de la atención al usuario y además ayuda a mejorar la imagen de la empresa siempre que se realice de manera adecuada, en ocasiones algunos usuarios llaman a solicitar información sobre algunos procesos pendientes que tienen con la entidad y son tratados agresivamente, tal vez por el estrés que tienen los empleados y las diversas funciones que desarrollan, por lo que los usuarios se sienten insatisfechos por la atención recibida por lo que acuden a las instalaciones de la entidad molestos e indignados a solicitar la información que anteriormente llamaron a solicitar.

Según (extremadura, 2012) para brindar una buena atención y poder satisfacer a los usuarios es preciso analizar previamente al usuario ya que se debe tener en cuenta que no todos los usuarios son iguales, “el rol fundamental de los empleados consiste en realizar su trabajo de la mejor manera y orientarlo hacia la satisfacción del cliente” (Perez Torres, 2016) para poder lograr satisfacer las necesidades de los usuarios es preciso hacerse una idea de cómo es y de su personalidad y poder entablar una conversación con tacto hasta definir qué tipo de usuario es y como poder brindarle satisfacción, esto sería lo más recomendable sin embargo las relaciones de los empleados del GAD Provincial con los usuarios que asisten a este, no son buenas, son varios los tipos de usuarios que asisten a solicitar información o realizar trámites a las instalaciones del GAD Provincial por lo que los empleados no pueden lidiar con ellos, ya que algunos son amables, otros agresivos, etc.

Pese a las quejas presentadas por los usuarios los empleados de esta entidad no cambian su forma de aplicar la atención a los usuarios, además se presentan varios conflictos vía telefónica en ocasiones por cuestiones de proyectos de emprendimientos asociativos, debido a que estos llaman a solicitar información de los procesos que se encuentran en trámite de aceptación, ya que estos también crean inconvenientes debido a la irresponsabilidad de las autoridades en la revisión de los proyectos de emprendimiento. Además algunas llamadas suelen ser para confirmar las citas de los técnicos encargados de asistir a los recintos de las asociaciones a la revisión de las instalaciones para la puesta en marcha de los proyectos, sin embargo estos no cumplen con las fechas y horarios establecidos, lo que genera malestar y enojo en los miembros de la asociación, por lo que el presidente o el miembro encargado, llama a solicitar información y buscar soluciones para esa situación.

Según (Chiavenato, 2010) para que la empresa alcance la eficacia debe cumplir estas tres condiciones básicas. El alcance de la eficacia tropieza con la complejidad de exigencias de una empresa como sistema abierto. La eficacia y el éxito empresarial constituyen un asunto muy complejo, debido a las relaciones múltiples que se establecen con los elementos ligados a la empresa, lamentablemente el GAD Provincial no ha alcanzado la eficacia debido al poco compromiso laboral que han expuesto los empleados de esta entidad, es importante resaltar que para que una empresa alcance la eficiencia y la eficacia se debe contar con la colaboración de todos los que conforman la entidad, de lo contrario la empresa no logrará un buen desempeño laboral y por ende no alcanzará sus objetivos planteados, lo cual afecta a todos los que la conforman.

Los empleados del GAD Provincial no muestran motivación en las labores que realizan, puesto que muestran poco interés en cumplir los objetivos de la empresa, además de no integrarse con los demás compañeros de trabajo, esto causa gran desventaja para la entidad ya que pierde credibilidad y genera desconfianza a las demás personas.

“El empleado puede estar insatisfecho con el trabajo en sí, con el clima laboral o con ambos” (Chiavenato, 2010). Para lograr la satisfacción de los empleados es preciso analizar si las condiciones en las que se encuentra un empleado, son las mejores para que este desarrolle todo su potencial y realice aportes positivos que beneficien y se logren apreciar en la empresa, brindando confiabilidad a los compañeros y creando vínculos que mejoren la situación de la entidad. En el respectivo análisis de las actividades realizado en el GAD Provincial se ha podido observar la falta de entusiasmo de estos a la hora de realizar su labor diaria, por lo que es comprensible que si no hay entusiasmo, no puedan brindar una buena atención y además relacionarse con sus compañeros de trabajo.

Es importante aplicar estrategias que ayuden a mejorar la situación que se desarrolla en esta entidad y poder lograr relaciones laborales estables y a su vez mejorar la atención brindada en el mismo, buscando tácticas que ayuden a hacer posible el cumplimiento de los objetivos planteados y lograr que el GAD Provincial sea reconocido por ser una entidad preocupada por la comunidad Riosense y satisfacer las necesidades de la provincia.

El GAD Provincial ha presentado inconvenientes en los últimos meses por las razones antes mencionadas, esto ha causado que los usuarios asistan alterados e incluso agresivos con los colaboradores de esta entidad, puesto que ya no confían en ellos, debido a los problemas causados en los procesos de las diferentes actividades que en la misma se

realizan. Las autoridades pertinentes han realizado gestiones para mejorar la atención al usuario y el clima laboral de esta, dado que las relaciones laborales se han desgastados por ello es importante tomar decisiones que beneficien definitivamente al GAD Provincial y analizar las situaciones que afectan negativamente a la entidad, además de regular las relaciones laborales entre los empleados.

CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos se encuentra en una situación crítica debido a la falta de compromiso laboral por parte de quienes la conforman, las relaciones laborales del GAD Provincial se han deteriorado ya que luego de un determinado tiempo algunos miembros del personal son cambiados, esto tiene que ver mucho con la política, debido a que cada persona a la que se le elija como Prefecto de la provincia contrata a personal de confianza, lo que ocasiona incomodidad para los colaboradores antiguos de la entidad, debido a esto no se han relacionado de la manera más adecuada para poder cumplir en conjunto con los objetivos de la entidad.

La falta de comunicación entre los departamentos repercute en la atención brindada a los usuarios del GAD Provincial, ya que los procesos se retrasan y no hay coordinación, por ello no logran orientar a los usuarios en sus consultas o procesos en los que ellos requieren ayuda, más bien los desorientan y atrasan sus procedimientos.

El personal del GAD Provincial no se rige al manual de procesos de la entidad por ello los usuarios se encuentran inconformes con la atención recibida por parte de los colaboradores de la empresa, además los trámites para realizar emprendimientos asociativos son muy extensos y requieren de mucha documentación que algunas sociedades no pueden recaudar ni cumplir.

Por los motivos antes mencionados los usuarios del GAD Provincial han perdido la confianza en los procesos y proyectos que esta entidad desarrolla.

BIBLIOGRAFÍA

Blanco, C., & Lobato, F. (2011). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente*. Macmillan.

Bordas Martinez, M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: Digital.

C. P. (s.f.). *constitucion politica del Ecuador*. Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>

Chiavenato, I. (2010). *Admnistracion de recursos humanos*. Bogota: Mac Graw Hill.

Chiavenato, I. (2010). *Gestion de talento humano* . Mexico: Elsevier.

De Castro, A. (2014). *Comunicacion Organizacional* . Bogota: ECOE.

Deeb, C. (17 de 04 de 2017). *una organizacion con una mala adminsitracion* . Obtenido de https://www.google.com.ec/search?rlz=1C1CHBD_esEC747EC748&ei=dfVvWs3ZIC-kzwK3z4bABw&q=mala+administracion&oq=mala+administracion&gs_l=psy-ab.3..0110.118982.121605.0.121854.19.9.0.9.9.0.253.878.0j4j1.5.0....0...1c.1.64.psy-ab..5.14.927...35i39k1j0i131k1.0.

Detlev Kohler, H., & Martín Artiles, A. (2013). *Manual de sociologia del trabajo y las relaciones laborales*. Madrid: Delta.

eficiencia, D. d. (5 de 03 de 2015). *Eficiencia*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/eficacia/>

extremadura, U. d. (2012). *Manual de buenas practicas en la atencion de los usuarios*.

Monsalve, B. (24 de 09 de 2010). *Atencion al usuario y servicio al cliente*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/taimutay/atencin-al-usuario-y-servicio-al-cliente>

Neswtrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mac Graw Hill.

Perez Feijoo, H., Perez Hernandez, J., Lopez Gonzales, L., & Caballero Bravo, C. (2012). *Comunicacion y atencion al cliente*. España: Mac Graw Hill.

Perez Torres, V. (2016). *Calidad total en la atencion al cliente*. España: IdeasPropias.

publica, M. d. (2013). *unidad de atencion al usuario*. Obtenido de <http://hee.gob.ec/unidad-de-atencion-al-usuario/>

Villa Casal, J. (2014). *Manual de atencion a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION
EMPRESARIAL



ANEXO 1: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RIOS

Objetivo: recolectar información referente a la atención que los usuarios reciben por parte de los colaboradores del GAD Provincial, para luego realizar un análisis y desarrollar el estudio de caso.

1. ¿Con que frecuencia asiste a las instalaciones del GAD Provincial de Los Ríos?

Varias
Pocas

2. ¿Cómo califica la atención recibida por parte de los colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos?

Buena
Mala

3. ¿Considera que el trato de los colaboradores hacia usted es adecuado?

Si
No

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción general en cuanto al GAD Provincial de Los Ríos?

Satisfecho
Normal
Insatisfecho

5. ¿Ha tenido inconvenientes con alguno de los colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos?

Si
No

6. ¿Cuándo realiza tramites en el GAD Provincial de Los Ríos, estos suelen tardar?

Si
No



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION
EMPRESARIAL



ANEXO 2: ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RIOS

Objetivo: recolectar información interna del GAD Provincial por parte de sus colaboradores.

1. ¿Cómo son las relaciones laborales que mantiene con sus compañeros de trabajo?

Buenas

Malas

2. ¿Cree que desempeña bien sus labores?

Si

No

3. ¿considera que el clima laboral del GAD Provincial de Los Ríos es el adecuado?

Si

No

4. ¿Cómo es su relación con los usuarios del GAD Provincial de Los Ríos?

Buena

Mala

5. ¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con usuarios del GAD Provincial de Los Ríos?

Si

No



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION
EMPRESARIAL



ANEXO 3: ENTREVISTA REALIZADA A MIEMBROS ADMINISTRATIVOS DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RIOS

1. ¿Cómo es su relación con sus subordinados?

2. ¿Los subordinados realizan las tareas encomendadas?

3. ¿Alguna vez ha recibido quejas por parte de los usuarios respecto a la atención brindada por los colaboradores del GAD Provincial?

4. ¿Cómo son las relaciones entre los colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos?

5. ¿Qué anomalías ha notado respecto a la atención que los colaboradores del GAD Provincial le brindan al usuario?

6. ¿Qué medidas tomaría para mejorar la situación laboral del GAD Provincial de Los Ríos?
